

IMPLEMENTATION OF EMPLOYMENT REGISTRATION CARD (AK1) SERVICE DELIVERY AT THE MAKASSAR CITY DEPARTMENT OF MANPOWER

PELAKSANAAN PELAYANAN DOKUMEN KARTU PENCARI KERJA (AK1) DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR

Hardianti¹, Roswita Endung², Katarina Kewa Lamatapo³, Muh Ihsan HM Baso⁴

STIE YPUP Makassar^{1,2,3}

*hdianti8@gmail.com¹

**Corresponding Author*

ABSTRACT

The employment registration card service (AK1) is an administrative instrument that plays a central role in recording and facilitating job seekers in Makassar City. This study aims to analyze the service mechanism for issuing the AK1 card, assess the quality of services provided, and identify factors influencing the effectiveness of service delivery at the Makassar City Department of Manpower. A descriptive qualitative approach was employed through direct observation and documentation review of each stage of the service process. The findings indicate that the AK1 service mechanism has been implemented in accordance with standard operating procedures, including registration, document verification, data input, printing, and document legalization. Evaluation using the five SERVQUAL indicators reveals that service quality is relatively good, demonstrated through the reliability of staff, responsiveness, assurance, empathy, and the availability of adequate physical facilities. However, several challenges remain, such as system network disruptions and limited understanding among some applicants regarding digital requirements. These findings highlight the importance of strengthening staff capacity and optimizing digital systems to enhance the quality of public services in the employment sector.

Keywords: *public service, employment registration card (AK1), service quality, Makassar Department of Manpower*

ABSTRAK

Pelayanan dokumen Kartu Pencari Kerja (AK1) merupakan instrumen administratif yang berfungsi dalam pendataan dan fasilitasi pencari kerja di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan menganalisis mekanisme pelayanan pembuatan AK1, menilai kualitas layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan penelaahan dokumentasi pada seluruh tahapan proses pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan AK1 telah dilaksanakan sesuai prosedur operasional standar, meliputi proses pendaftaran, verifikasi berkas, input data ke sistem, pencetakan, dan legalisasi dokumen. Evaluasi berdasarkan lima indikator SERVQUAL mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik, ditunjukkan oleh kehandalan petugas, daya tanggap, jaminan kompetensi, empati, serta ketersediaan fasilitas fisik yang memadai. Namun, masih ditemukan sejumlah kendala, seperti gangguan jaringan sistem dan rendahnya pemahaman sebagian pemohon terhadap persyaratan digital. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas petugas serta optimalisasi sistem digital untuk memperkuat kualitas pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan.

Kata Kunci: *pelayanan publik, kartu pencari kerja (AK1), kualitas pelayanan, Dinas Ketenagakerjaan Makassar*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, karena memastikan negara menjalankan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara. Di Indonesia, komitmen ini tertuang dalam UUD 1945

dan dijabarkan lebih lanjut melalui Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Widanti 2022. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, karena masyarakat melihat bahwa pemerintah bekerja secara efisien dan responsif dalam memenuhi hak dan kebutuhan mereka (Mutiarin et al 2024). Sebaliknya, kegagalan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mengurangi kepercayaan publik dan menimbulkan berbagai masalah dalam sektor sektor penting seperti kesehatan dan ekonomi (Haning, 2019). Oleh karena itu penguatan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi langkah penting untuk mewujudkan negara kesejahteraan yang berkelanjutan di Indonesia.

Sektor ketenagakerjaan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas sosial ekonomi nasional. Sektor ini menjadi kunci dalam menekan angka pengangguran sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik BPS tingkat pengangguran terbuka mencapai 5.32 persen pada Agustus 2023 atau sekitar 7.86 juta orang (Nasution et al 2024). Angka ini menunjukkan perlunya intervensi kebijakan yang efektif terutama dalam pelayanan ketenagakerjaan yang meliputi penyediaan informasi pasar kerja pelatihan vokasi dan penempatan tenaga kerja (Priyadi et al 2022). Pelayanan ketenagakerjaan yang efektif akan membantu penyerapan tenaga kerja sekaligus melindungi hak pekerja sehingga tenaga kerja Indonesia mampu bersaing di pasar global (Levitats, 2023).

Dalam sistem pelayanan ketenagakerjaan salah satu aspek penting adalah proses birokrasi terkait penerbitan dokumen dokumen yang dibutuhkan pencari kerja seperti Kartu Kuning atau AK1 dan sertifikat kompetensi. Dokumen dokumen ini menjadi pintu awal bagi seseorang untuk dapat masuk secara resmi ke pasar kerja (Cahyati, 2023). Namun berbagai masalah masih sering terjadi seperti keterlambatan layanan prosedur yang tidak jelas hingga potensi praktik korupsi. Kondisi ini sangat berdampak pada pencari kerja terutama dari kelompok berpenghasilan rendah Hapsari et al 2018. Berbagai studi menunjukkan bahwa ketidakefisienan dalam pengurusan dokumen penting tersebut dapat menimbulkan beban ekonomi yang serius sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap tata kelola penerbitan dokumen resmi (Nurilawati et al 2024).

Penelitian ini menegaskan bahwa meninjau kembali kinerja pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan sangatlah penting. Analisis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas serta aksesibilitas layanan (Whittenburg et al 2020). Dengan merumuskan rekomendasi kebijakan berbasis temuan empiris penelitian ini bertujuan menghadirkan kerangka kerja yang dapat mendorong pelayanan publik yang cepat adil dan transparan sehingga dapat mempersempit kesenjangan akses terhadap peluang ekonomi serta meningkatkan mobilitas tenaga kerja di Indonesia (Fadhil et al 2023). Pada akhirnya efektivitas pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan bukan hanya persoalan administratif tetapi juga mencerminkan komitmen negara terhadap pemenuhan hak asasi manusia dan pembangunan ekonomi yang berkeadilan (Tampani dan Yustini, 2024).

Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan seperti pelatihan kerja, hubungan industrial, dan penempatan tenaga kerja, Pelayanan dokumen kartu pencari kerja AK1 merupakan salah satu fungsi dari Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Seperti Pelayanan publik fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang transparan, efektif, dan responsif. Salah satu bentuk pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang menyediakan Kartu Pencari Kerja AK1 yang berfungsi sebagai identitas resmi bagi pencari kerja sekaligus basis data ketenagakerjaan tingkat daerah. Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar memegang penuh tugas untuk memastikan layanan ini berjalan secara cepat, tepat, dan terstandar. Pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK1 tidak hanya sekedar penerbitan dokumen kartu, tetapi juga bagian dari sistem informasi ketenagakerjaan nasional yang terhubung dengan berbagai industri, perusahaan, dan program penempatan tenaga kerja. Pelayanan publik juga

merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan yang mudah, cepat, dan tepat kepada masyarakat. Salah satunya adalah bentuk penerbitan Kartu Pencari Kerja AK1 yang berfungsi sebagai dokumen resmi bagi pencari kerja. Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar menjadi instansi yang menyelenggarakan pelayanan ini sebagai bagian dari upaya menciptakan ketenagakerjaan yang efektif, terarah, dan informatif. Pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK1 mulai dari prosedur, kualitas pelayanan, hingga hambatan yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan layanan. Pelayanan kartu pencari kerja AK1 tidak hanya sekedar penerbitan kartu, tetapi juga bagian dari sistem informasi ketenagakerjaan nasional yang terhubung dengan berbagai industri, perusahaan, dan program penempatan tenaga kerja.

Kota Makassar juga adalah kota yang merupakan sebagai kota dengan dinamika sosial ekonomi yang tinggi memiliki jumlah pencari kerja yang cukup besar, sehingga pelayanan AK1 menjadi salah satu layanan strategis. Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar menyelenggarakan pelayanan kartu pencari kerja AK1 baik secara offline maupun online untuk meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat dan Tingginya mobilitas penduduk, meningkatnya migrasi pencari kerja dari wilayah sekitar, serta pertumbuhan sektor industri dan jasa membuat kebutuhan layanan kartu pencari kerja AK1 menjadi sangat tinggi. Hal ini menuntut Dinas ketenagakerjaan Kota Makassar untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh seluruh kalangan masyarakat. Pemerintah juga telah mengembangkan berbagai upaya digitalisasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk layanan pembuatan kartu pencari kerja AK1. Pelayanan berbasis online diharapkan mampu mempercepat proses, mengurangi antrian, dan memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat. Namun, pada prakteknya digitalisasi layanan masih menghadapi sejumlah tantangan seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

Di sisi lain, pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas, SOP yang jelas, serta sejauh mana instansi mampu memberikan pelayanan yang baik, kenyamanan dan kepercayaan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan pembuatan kartu pencari kerja AK1, petugas tidak hanya bertanggung jawab memverifikasi data, tetapi juga memberikan penjelasan, arahan, dan dukungan kepada pemohon yang berasal dari berbagai latar belakang pendidikan berbeda dan kemampuan yang mereka miliki. Melihat pentingnya peran pelayanan AK1 dalam mendukung ekosistem ketenagakerjaan. Penelitian ini berusaha menguraikan proses pelayanan dokumen AK1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar, menilai kualitas pelayanannya, mengidentifikasi hambatan yang muncul, serta menawarkan rekomendasi peningkatan layanan

2. METODE

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan deskripsi yang komprehensif mengenai fenomena sosial spesifik yaitu pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pembuatan Kartu Pencari Kerja AK1 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi konteks proses serta makna yang melandasi tindakan dan prosedur pelayanan yang tidak dapat direpresentasikan secara memadai hanya melalui data numerik Creswell 2014. Melalui pendekatan ini penelitian bertujuan menggambarkan secara rinci bagaimana pelayanan AK1 dilaksanakan di lapangan termasuk kendala tantangan serta faktor pendukung yang mempengaruhinya.

Untuk mencapai kedalaman deskripsi tersebut penelitian ini memanfaatkan dua teknik utama dalam pengumpulan data yaitu observasi langsung dan studi dokumentasi. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati secara cermat dan sistematis setiap tahapan dalam proses pelayanan pembuatan AK1 mulai dari kedatangan pemohon verifikasi dokumen input data ke dalam sistem hingga penerbitan kartu. Observasi juga mencakup interaksi antara petugas dan pemohon efisiensi waktu layanan kepatuhan petugas terhadap Standar

Operasional Prosedur SOP serta kondisi fisik sarana dan prasarana yang digunakan. Teknik ini penting untuk menangkap data empiris secara langsung dan meminimalkan potensi bias yang timbul dari laporan subjektif.

Pengumpulan data juga dilakukan melalui studi dokumentasi yang meliputi foto foto alur layanan tata ruang pelayanan serta sarana dan prasarana pendukung. Selain itu data pendaftar AK1 pada periode tertentu seperti statistik tahun 2023 atau kuartal terakhir 2024 ikut dianalisis untuk melihat karakteristik pemohon termasuk usia jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Data sekunder ini berfungsi melengkapi temuan lapangan misalnya dengan menunjukkan peningkatan signifikan jumlah angkatan kerja muda sebagaimana dicatat oleh BPS Kota Makassar tahun 2023 yang secara langsung berimplikasi pada tingginya permintaan layanan AK1. Penelitian ini juga menelaah dokumen resmi seperti alur pelayanan AK1 dan Standar Operasional Prosedur SOP yang digunakan sebagai pedoman oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Kombinasi antara observasi langsung dan analisis dokumentasi tersebut memungkinkan terwujudnya triangulasi data sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan pelaksanaan pelayanan AK1 secara objektif akurat dan valid.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. HASIL

Alur pelayanan Kartu Pencari Kerja (AK1) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar menunjukkan rangkaian prosedur administratif yang sistematis dan terstandarisasi, dimulai dari tahap pendaftaran hingga penyerahan dokumen kepada pemohon. Proses pendaftaran dilakukan melalui dua mekanisme, yakni secara daring melalui portal resmi menggunakan akun SiapKerja atau secara luring dengan mendatangi kantor Dinas Ketenagakerjaan. Setelah pendaftaran, pemohon diwajibkan mengikuti tahap verifikasi berkas yang meliputi pemeriksaan dokumen identitas diri berupa KTP, ijazah pendidikan terakhir, pas foto, serta dokumen pendukung lainnya seperti bukti pengalaman kerja, pelatihan, atau sertifikat profesional yang bersifat opsional. Selanjutnya, petugas melakukan pendataan dan memasukkan seluruh informasi pemohon ke dalam sistem ketenagakerjaan untuk memastikan integrasi data secara akurat. Tahap berikutnya adalah penerbitan dan pencetakan Kartu Pencari Kerja (AK1), yang kemudian dilegalisasi dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Setelah seluruh prosedur administratif terpenuhi, kartu tersebut diserahkan langsung kepada pemohon. Secara keseluruhan, alur pelayanan AK1 ini memberikan gambaran yang jelas mengenai mekanisme pelayanan publik dalam penerbitan kartu pencari kerja, yang pada penelitian ini ditampilkan secara visual pada Gambar 1.1 sebagai ilustrasi proses yang berlangsung di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar.



Gambar 1. Alur Proses pembuatan Kartu pencari kerja AK1

Akun pendaftaran merupakan tahap awal yang wajib dilakukan oleh setiap pemohon sebelum memasuki proses pengurusan Kartu Pencari Kerja (AK1). Tahap ini umumnya dilakukan secara daring melalui situs resmi menggunakan akun SiapKerja atau melalui sistem layanan yang tersedia di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Setelah akun berhasil dibuat, alur pelayanan bercabang ke dalam tiga proses utama yang melibatkan interaksi langsung antara pemohon dan petugas. Pertama, proses layanan, yaitu tahapan ketika pemohon mengakses layanan untuk memperoleh arahan serta informasi terkait prosedur pembuatan AK1. Kedua, proses pendaftaran, yang mencakup pengisian data pribadi, riwayat pendidikan, dan berbagai informasi administratif lain yang diperlukan untuk pemenuhan syarat sebagai pencari kerja. Ketiga, proses pencatatan, di mana petugas melakukan verifikasi terhadap seluruh data yang telah diisi pemohon guna memastikan akurasi dan validitas informasi sebelum diproses lebih lanjut.

Setelah ketiga proses tersebut selesai, alur pelayanan berlanjut pada tiga tahapan lanjutan yang bersifat administratif. Tahap pertama adalah proses legalisir, yaitu pengesahan dokumen pembuatan AK1 oleh petugas resmi di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar. Selanjutnya, dilakukan penandatanganan oleh pejabat berwenang, yang menjadi validasi formal bahwa dokumen tersebut telah memenuhi seluruh prosedur yang ditetapkan. Tahap terakhir adalah penyerahan dokumen, di mana AK1 yang telah dicetak, dilegalisasi, dan ditandatangani diserahkan kepada pemohon sebagai bukti resmi statusnya sebagai pencari kerja.

3.2. Pembahasan

Pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK1) merupakan salah satu bentuk layanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan layanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Standar pelayanan dalam konteks ini berfungsi sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan, menjadi pedoman bagi pemerintah dalam memastikan layanan yang diberikan bersifat berkualitas, mudah diakses, cepat, terjangkau, dan terukur. Pelayanan AK1 yang dikelola oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar merupakan perwujudan dari fungsi tersebut, mencerminkan komitmen pemerintah dalam menyediakan identitas resmi bagi masyarakat yang hendak memasuki pasar kerja.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama bagi keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Masyarakat menilai kualitas pelayanan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual yang diterima. Apabila pelayanan mampu memenuhi harapan tersebut, maka tingkat kepuasan meningkat; sebaliknya, ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas cenderung melahirkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan menjadi penting, sebagaimana dikemukakan oleh Saggaf et al. (2018), bahwa lemahnya evaluasi kebijakan seringkali menjadi penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan AK1, berbagai penelitian menegaskan bahwa pelayanan publik yang optimal mencerminkan efektivitas birokrasi dan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang kredibel, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar tidak hanya menyediakan pelayanan di kantor utama, tetapi juga mengadakan layanan mobile di Kecamatan Tamalate serta membuka layanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) yang berlokasi di Gedung Makassar Government

Center. Upaya desentralisasi pelayanan ini menunjukkan komitmen institusi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan AK1 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar dilakukan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Pada dimensi reliability, proses pelayanan dinilai cepat dan akurat dengan estimasi waktu penyelesaian 10–20 menit apabila dokumen pemohon lengkap. Dimensi responsiveness terlihat dari kemampuan petugas memberikan informasi, menjawab pertanyaan, dan menangani kendala pemohon secara sigap. Dimensi assurance tercermin melalui kompetensi dan profesionalisme petugas selama memverifikasi data dan menjalankan prosedur administrasi. Pada dimensi empathy, petugas menunjukkan sikap sabar, komunikatif, dan perhatian terhadap setiap pemohon, termasuk mereka yang kurang memahami prosedur. Sementara itu, dimensi tangibles menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti komputer, printer, jaringan internet, dan ruang tunggu tersedia dengan baik, sehingga mendukung kelancaran layanan.

Secara keseluruhan, implementasi kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan AK1 di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar berada dalam kategori baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Namun demikian, sejumlah kendala masih ditemukan, antara lain gangguan jaringan, ketidaklengkapan dokumen pemohon, serta peningkatan jumlah pemohon pada periode tertentu yang mengakibatkan antrian. Evaluasi berkelanjutan dan penguatan layanan digital masih diperlukan untuk memastikan mutu pelayanan yang lebih optimal.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dokumen Kartu Pencari Kerja (AK1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Makassar telah berjalan sesuai dengan alur dan standar pelayanan yang berlaku. Proses pelayanan meliputi pendaftaran, verifikasi berkas, pencatatan dalam sistem, pencetakan, legalisir, serta penyerahan dokumen yang telah diselesaikan dengan prosedur administratif yang terpadu. Evaluasi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik, tercermin dari kecepatan proses, responsivitas petugas, jaminan kompetensi, sikap empati, serta ketersediaan sarana pendukung yang memadai. Kendati demikian, beberapa kendala seperti gangguan jaringan, dokumen yang tidak lengkap, serta tingginya volume pemohon pada waktu tertentu masih menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan layanan melalui optimalisasi digitalisasi, peningkatan kapasitas petugas, serta sosialisasi publik mengenai syarat dan tata cara pembuatan AK1 sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan ke depannya.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Agustus 2023. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Cahyati, T. (2023). Improving public service quality through the development of online service innovations in public sector organizations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 145. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i1.45170>
- Dewi, P., & Suparno, S. (2022). Administrasi pelayanan publik dan implementasinya di instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. (2023). Dokumentasi pelayanan AK1. (Dokumen internal).
- Fadhil, S., Hayat, A., Sompia, A., & Suyeno, S. (2023). Enhancing public service accessibility: The role and impact of single identity number (SIN) e-KTP and SIM integration. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 263–274. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v7i1.48865>

- Haning, M. (2019). Reformasi birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari perspektif administrasi publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25–37. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5902>
- Hapsari, M., Nurhaeni, I., & Sudarmo, S. (2018). Quo vadis bureaucracy reform of Indonesia: Overview of bureaucratic reform Phase I vs Phase II. <https://doi.org/10.2991/aapa-18.2018.35>
- Irawan. (2018). Pelayanan publik: Konsep, tantangan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Levitats, Z. (2023). Emotionally intelligent street-level bureaucracies: Agenda setting for promoting equity in public service delivery. *Review of Public Personnel Administration*, 44(2), 191–214. <https://doi.org/10.1177/0734371x221149165>
- Mutiarin, D., Yusuf, M., Lega, M., & Habibullah, A. (2024). Agile bureaucracy in the digital age. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.4018/ijpada.356405>
- Nasution, A., Sihombing, M., & Ridho, H. (2024). The impact of bureaucratic reform policy on public services at the Population and Civil Registration Service of North Padang Lawas Regency. *Perspektif*, 13(1), 231–243. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.11035>
- Nurilawati, N., Apriliyanti, R., Khumayah, S., & Imawan, K. (2024). Local government innovation towards good governance through public service malls. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 3(7). <https://doi.org/10.55324/ijoms.v3i7.850>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priyadi, B., Afrizal, T., & Astuti, R. (2022). Culturing innovation values: Building the competence of bureaucrats in Banyumas Regency, Central Java. <https://doi.org/10.4108/eai.14-9-2021.2321360>
- Saggaf, S., et al. (2018). Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Sondakh, R., et al. (2020). Standar pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Tampani, F., & Yustini, T. (2024). Structural to functional transformation: Policy evaluation at KWBC Sumbagtim in customs and excise services. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(01), 112–121. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i01.870>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Whittenburg, H., Cimera, R., Willis, C., Taylor, J., & Thoma, C. (2020). Comparing employment outcomes for youth with learning disabilities and postsecondary educational experience. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 52(3), 303–315. <https://doi.org/10.3233/jvr-201079>
- Widanti, N. (2022). Good governance for efficient public services responsive and transparent. *IJD-Demos*, 4(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i2.286>